

Dans le cadre de sa démarche Qualité, le STAC est à votre écoute à l'aide du questionnaire suivant, que vous pouvez renvoyer par mèl ou par courrier :

STAC-qualite@aviation-civile.gouv.fr,

Service technique de l'aviation civile
Responsable Qualité
31 avenue du Maréchal Leclerc
94381 BONNEUL-SUR-MARNE CEDEX

Questionnaire de satisfaction

Date :

Client* :

Profession/Organisme** :

1- Description des prestations sur lesquelles porte le questionnaire

Identifier la ou les prestations du STAC : (objet, livrables, commande, délais...)

2- Mesure de la satisfaction client

a) Quel est votre niveau global de satisfaction?

Pas du tout satisfait Peu satisfait Satisfait Très satisfait

b) La prestation du STAC a-t-elle répondu à la demande de manière ?

Insuffisante Acceptable Conforme Excellente

c) Le délai de réponse du STAC est-il jugé ?

Anormalement long Perfectible Correct Excellent

d) Comment évaluez-vous la disponibilité du STAC ?

Inexistante Pas suffisante Correcte Très bonne

3- Points forts / points faibles

a) Quels sont, selon vous, les points forts du STAC pour ce type de prestation ?

b) Quels sont, selon vous, les points faibles du STAC pour ce type de prestation ?

c) Quelles autres pistes d'amélioration recommandez-vous ?

* facultatif

** peut-être rempli de manière générique : étudiant, bureau d'études, organisme public, association, ...